＜NEWS RELEASE＞

2026年11月18日
WILLER MARKETING 株式会社

WILLER MARKETING、AI エージェントと CRM の API 連携による、24時間365日の自動お問い合わせ対応を本格稼働
～予約照会や運休案内にも対応し、自己解決率が50%から80%に向上～



WILLER MARKETING 株式会社（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：辻本 宗男、以下「WILLER MARKETING」）は、「テクノロジーの力で移動をスマートに」というビジョンを掲げ、移動・予約ポータルサイト「WILLER TRAVEL」および WILLER LINE 公式アカウントにおいて、運用中の顧客管理システム（以下「CRM」）にチャネルトークの「AI エージェント ALF」 を API 連携させた、24時間365日の自動お問い合わせ対応を本格稼働しました。

今回のシステム連携により、従来の FAQ への回答に加え、本人確認を行ったうえでの個別予約内容の照会や運休状況の案内など、これまで有人対応が必要だったお問い合わせにも AI が即時に対応できるようになりました。また、英語での FAQ 対応も開始し、国内外のお客様が時間や言語を問わず必要な情報を得られる環境を整えました。

これにより、従来のキーワード型チャットボットでは50%だった自己解決率が80%に向上しました。お客様の利便性向上とカスタマーサポート業務の効率化を両立するとともに、交通・観光分野におけるデジタル技術の活用を推進してまいります。

■導入の背景と解決した課題

これまで WILLER TRAVEL のカスタマーサポートは、電話・メールによる有人対応（受付時間：10:00～18:00／19:00）が中心であり、受付時間外のお問い合わせには翌営業日以降の回答となる場合がありました。また、従来のキーワード型チャットボットには、主に2つの課題がありました。

①お客様の質問意図を十分にくみ取れない

決められたキーワードや表現に反応する仕組みのため、お客様が日常的な言葉で入力した質問の意図を十分に理解できず、自己解決率は50%にとどまっていました。

②多言語対応とシステムとの連携が困難

日本語のみの対応で、海外のお客様からの問い合わせに自動で対応できなかったほか、既存システムでは予約照会機能を維持したまま新たなチャットシステムへ移行することが難しい状況でした。

そこで今回、チャネルトークの「AI エージェント ALF」と CRM を独自に API 連携することで、これらの課題を解消し、問い合わせ対応の高度化を実現しました。

■主な特長



⑴CRM との API 連携により、個別の予約紹介や運休案内を24時間365日自動化

社内で独自に構築した API 連携により、メールアドレス・電話番号・予約番号を用いた本人確認が可能となり、確認後は AI が個別の予約内容やリアルタイムの運休状況を即時に案内します。これまで有人対応が必要だった個別の問い合わせにも、時間を問わず対応できるようになりました。

また、忘れ物に関するお問い合わせ先なども案内し、お客様が必要な情報をスムーズに確認できる環境を整えました。

（※予約照会・運休案内等の対応は、日本語サイトおよび LINE 公式アカウントが対象です。）

⑵生成 AI がお客様の質問意図をくみ取り、自己解決率が50%から80%に向上

自社 FAQ をもとに学習した生成 AI が、お客様の自然な言葉から質問の意図をくみ取り、適切な回答を提示します。従来のキーワード型チャットボットでは50%（2025年平均）だった自己解決率が80%に向上し、お客様が問い合わせ窓口を介さずに疑問を解消できる機会が増えました。

これにより、お客様の利便性向上と、有人対応が必要なお問い合わせの削減を両立します。

⑶英語での FAQ 対応により、海外のお客様も24時間いつでも問い合わせ可能に

英語サイトでも FAQ への自動対応を開始しました。海外のお客様も、時差や有人窓口の営業時間を気にすることなく、24時間いつでも必要な情報を確認できます。

また、 Web サイトに加えて LINE 公式アカウントからも AI による問い合わせ対応を利用でき、お客様が普段使い慣れたツールからスムーズに情報を確認できます。

⑷AI による問い合わせ内容の分析を、カスタマーサポートやサービスの改善に活用

対話開始時の選択肢による分類に加え、AI が問い合わせ内容を自動で分類・分析します。蓄積・可視化されたお問い合わせ内容や傾向を、カスタマーサポートの品質向上や Web サイト・サービスの改善に活用し、お客様の声を継続的なサービス向上につなげていきます。

■今後の展望

WILLER MARKETING は、今後も「テクノロジーの力で移動をスマートに」というビジョンのもと、AI をはじめとするデジタル技術を積極的に活用し、お客様にとってより使いやすく、便利な移動サービスの提供と業務の効率化に取り組んでまいります。

また、今回の取り組みで得られた知見を、人手不足やインバウンド対応などの課題を抱える交通・観光事業者、自治体、観光団体の皆さまとも共有し、交通・観光分野全体の利便性向上に寄与してまいります。

■サービス概要

対象：「WILLER TRAVEL」(日本語・英語サイト)、WILLER LINE 公式アカウント
利用料金： 無料
対応内容： FAQ への回答、予約内容の照会、運休状況の案内、忘れ物に関するお問い合わせ先の案内など
対応時間：24時間365日（自動対応）

■ 移動・予約ポータルサイト「WILLER TRAVEL（ウィラートラベル)」について

「WILLER TRAVEL」は、日本全国の高速バスを中心に、鉄道、フェリー、宿泊、アクティビティなど、あなたの「行きたい」をトータルに支えるポータルサイトです。
テクノロジーの力で移動をスマートに、そして人の温もりを感じるサービスで移動をもっと豊かに。
WILLER TRAVEL はこれからも、すべてのお客様へ「感動」と「豊かさ」を届け続けます。
URL：https://travel.willer.co.jp/

■WILLER MARKETING 会社概要

WILLER MARKETING は、グループの旅客輸送事業で培ったノウハウと、お客様の声やニーズへの理解を強みに、テクノロジーと多様な専門性でモビリティの課題を解決するテックカンパニーです。運行管理から予約・販売までのシステム開発や事業者の業務改善に加え、予約サイト運営、マーケティング、広告、デザイン、顧客対応など幅広く展開。AI なども活用し、事業者の業務効率化とお客様の利便性向上を目指します。
・コーポレートサイト： https://willer-marketing.co.jp/

【本件に関するお問い合わせ先】
WILLER 株式会社 パブリック リレーションズ オフィス TEL:050-1745-0840 MAIL:koho@willer.co.jp (担当：鈴木/加藤)